

DE MIVB ENGAGEERT ZICH. EN JIJ?



Correcte informatie. Een aangenaam onthaal. En je zoveel mogelijk tijd doen winnen telkens je met ons reist. Loze beloften? Neen. Drie sterke engagements. Want wij doen voor jou ons uiterste best. En meer. 365 dagen per jaar.



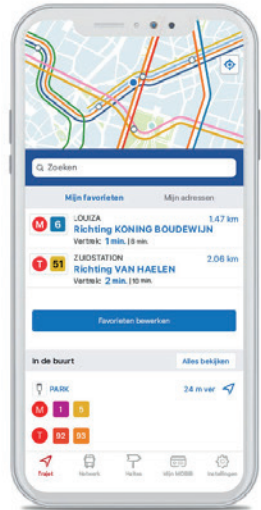
.brussels 
DAT ZIJN WIJ ALLEMAAL

mivb.brussels

ZOVEEL MOGELIJK TIJD BESPAREN

WAT DE MIVB DOET:

- Reizigers realtime **informer**en wanneer het volgende voertuig eraan komt. Via de app of op mivb.be.
- De aansluitingen zo goed mogelijk **verzek**eren.
- De aankoop van vervoerbewijzen **vergemakkelij**ken. Via automaten aan de haltes of op mivb.be.
- De dienstregelingen en het aantal voertuigen **aanpassen** aan de realiteit.
- Zoveel mogelijk rijstroken **ontwikk**elen voorbehouden aan bussen en trams.



WAT IEDEREEN KAN DOEN:

- **Vooraf:** je reis plannen en 2 à 3 minuten op voorhand aan de halte toekomen.
- **In de voertuigen:** naar achter doorschuiven. De deuren niet blokkeren, en het geluidsignaal dat het sluiten van de deuren aankondigt, respecteren.
- **Op straat:** niet te dicht bij of op de doorgangsweg van de MIVB-voertuigen parkeren. De voorrangregel respecteren voor bussen die de halte verlaten.



AANGENAAM ONTHAALD WORDEN

WAT DE MIVB DOET:

- Medewerkers **opleiden** rond specifieke thema's: beleefdheid, service, beschikbaarheid, talen, hulp aan personen met een beperkte mobiliteit, rijcomfort enz.
- Voldoende veldmedewerkers (te herkennen aan hun uniform) **voorzien** om de passagiers te helpen.
- De infrastructuur (verkooppunten, stations, haltes, voertuigen, ...) permanent **onderhouden** en renoveren.



WAT IEDEREEN KAN DOEN:

- Het MIVB-personeel **groeten en hen bedanken** voor de verleende dienst of de verstrekte informatie.
- Je beleefd, rustig en positief uitdrukken. **Liefst** met een glimlach.
- Je plaats **afstaan** aan mensen die ze nodig hebben.
- Het instappen **vergemakkelijken** voor wie beperkt mobiel is en voor mensen met buggy's of kinderwagens. De plaatsen die voor hen voorbehouden zijn vrijhouden.
- De mensen **eerst laten afstappen** en dan pas zelf instappen.
- Bij controles spontaan je vervoerbewijs **tonen**.



PERFECT GEÏNFORMEERD ZIJN

WAT DE MIVB DOET:

- De haltes, de rijrichting en de volgende halte **aangeven** in de voertuigen (behalve in oude trams).
- De aanduiding van de namen van de bovengrondse haltes, aan de palen en in de schuilhokjes geleidelijk aan **verbeteren**.
- De aankondigingen in de stations in het Nederlands, Frans en Engels **omroepen**.
- **Informeren** over voorziene storingen op het net, de geschatte duur ervan en eventuele alternatieven.
- Onvoorziene storingen zoveel mogelijk realtime **signaleren**.
- **Informatie geven** over het openbaar vervoer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest via mivb.be, de BOOTIKS en de KIOSKEN.
- Bij de Customer Care (070 23 2000) na minder dan 1,5 minuut de telefoon **opnemen** van maandag tot vrijdag van 7 tot 19 uur en zelfs op zaterdag van 8 tot 16 uur. Bij grote storingen de openingsuren uitbreiden.
- Alle vragen die gesteld worden via Twitter of Facebook **beantwoorden**.



WAT IEDEREEN KAN DOEN:

- **Signaleren** van ontbrekende of achterhaalde informatie die nuttig kan zijn voor reizigers.
- Je vragen zo **nauwkeurig** mogelijk formuleren om betere antwoorden te krijgen.
- **Niet alleen communiceren** over wat er fout loopt, maar ook over wat er goed gaat.

